



Amsterdam, 18 juli 2023

Aan: College van Burgemeester & Wethouders Gemeente Amsterdam  
Cc: Gemeentesecretaris  
Betreft: Ombudsalert; bestuurlijk relevante signalen zomer 2023

Geacht college,

Dinsdag 20 juni jl. mocht ik in het kader van ons jaarlijks uitwisselingsmoment voor een bepaalde tijd deelnemen aan uw vergadering. Tijdens deze uitwisseling heb ik aandacht gevraagd voor mijn Jaarbeschouwing 2022 "Was er maar iemand om mee te praten".

U heeft vanuit uw afzonderlijke portefeuilles o.a. tijdens deze gedachtewisseling aangegeven hoe u het fenomeen klachten ervaart en waar u opgaven ziet, en besproken waar in dit kader vraagstukken en zoektochten liggen.

Daarnaast heb ik in verschillende bewoordingen twee wensen van u geregistreerd:

- ombudsman geef aan welke onderzoeken uit eigen beweging er in de nabije toekomst plaatsvinden die, zoals het zich nu laat aanzien, bestuurlijke aandacht verdienen;
- ombudsman geef aan welke signalen tijdens nu lopende onderzoeken u heeft, die op dit moment bestuurlijke aandacht verdienen, zodat het bestuur in dit stadium kan meedenken en eventueel kan (bij)sturen.

In het vervolg ga ik op beide wensen in.

Ik richt deze brief aan uw college in de wetenschap dat de signalen die ik hierbij afgeef uiteenlopend van karakter zijn en ook afzonderlijke portefeuilles betreffen. Het is aan de afzonderlijke portefeuillehouder te bepalen hoe om te gaan met deze signalen.

### ***Onderzoeken uit eigen beweging***

#### *Overlast door evenementen*

Vanuit verschillende stadsdelen ontvang ik klachten van Amsterdammers over ernstige geluidsoverlast door evenementen. En dan gaat het om gedreun, geschreeuw en getoeter tot diep in de nacht, tot en met de overloop naar de horeca in de nabije omgeving. De bewoners melden me dat de gemeente Amsterdam zich meer zou moeten inspannen om de leefbaarheid van de wijk en de gezondheid van de bewoners te waarborgen. Aangezien het hierbij gaat – zo blijkt uit de klachten – om een breed over de stad gesignaleerd probleem, volstaat het niet om klachten uit diverse stadsdelen afzonderlijk te behandelen. Dit vraagstuk dient op een hoger abstractieniveau en op bepaalde generieke invalshoeken te worden onderzocht.

Vanuit de klachten bezien is het nodig specifieke aandacht te geven aan het proces van vergunningverlening (procedure, tijdpad en inhoud) en de handhaving (organisatie, capaciteit en kwaliteit).

De planning is op moment van dit schrijven te starten met een vooronderzoek (juli - september) om op grond van deze resultaten in combinatie met de klachten die mijn organisatie hierover de afgelopen jaren heeft gekregen een meer uitgewerkt plan op te stellen met de juiste, actuele accenten, waar mogelijk gespecificeerd naar bepaalde stadsdeelgebieden. Ik ben voornemens om de start van dit onderzoek publiekelijk bekend te maken.

### Woon-zorg oplossingen buiten het systeem

Op basis van klachten constateer ik als een rode draad dat de zorg binnen de keten van Begeleid Thuis en Beschermd Verblijf nog vaak te aanbod gericht werkt. Bewoners worden hierdoor, ondanks de inspanningen van de hulpverleners, niet altijd effectief geholpen. Hierdoor kunnen problemen nodeloos verergeren.

Mijn bureau en een brede groep professionals binnen de gemeente zien een groep van circa veertig (vaak) dakloze mensen die van opvang naar opvang en van stadsdeel naar stadsdeel worden verplaatst omdat ze zich in een woning, op straat en in een opvanginstelling niet kunnen handhaven. Ze zijn in jargon 'niet groepsgeschikt', maar kunnen ook niet in de wijk wonen.

Het is een beperkte groep die grote impact heeft en voor hoge maatschappelijke kosten zorgt. Voor deze mensen is geen oplossing binnen de huidige structuur.

Vanuit behoorlijkheid, het toetsingskader van de ombudsman, zou mijn uitnodiging aan de gemeente zijn om vooral buiten de bestaande kaders te denken. Een alternatief is een initiatief als 'skeave huse', zoals dat in andere gemeenten al (succesvol) bestaat. Een dergelijke oplossing wordt breed gedragen door professionals uit het veld, maar desondanks komt dit nog niet van de grond. De ombudsman heeft op dit moment een urgente casus in behandeling die we samen met het Doorbraakteam willen inzetten als 'testcase'. Ik ga hierover graag kort na de zomer in gesprek met de verantwoordelijk portefeuillehouder.

### Wonen; problematiek rondom 'woningvervuiling'

De ombudsman ontvangt sinds begin 2023 een toenemend aantal klachten van mensen die lijden aan 'verzamelwoede'. Het gaat om bewoners waarvan de woning dusdanig vol staat dat ze op aangeven van het stadsdeel door de GGD worden 'opgeruimd'. Indicatief gaat het jaarlijks om circa 350 meldingen van ernstige woningvervuiling.

Naar aanleiding van de klachten die bij mijn bureau binnenkomen, is vooronderzoek gedaan, waaruit een aantal knelpunten naar voren komen. Die knelpunten zien met name op regie van de veelheid aan partijen die hier een rol in spelen, financiële afwikkeling, effectiviteit (preventie, (GGZ-)begeleiding, expertise, nazorg), aanbod maatschappelijke opvang/beschermd wonen en rechtsbescherming.

Binnen het te starten onderzoek komt ook de bredere problematiek rondom zorgmijders, burenoverlast, passend aanbod binnen de maatschappelijke opvang/beschermd wonen en de kwaliteit van de begeleiding en de toegang tot de GGZ aan de orde. Ik ben voornemens in de herfst (september/oktober) te beginnen met (rondetafel)gesprekken met betrokkenen en dossieronderzoek. Naar verwachting volgt in december 2023 een rapport. Het doel van het onderzoek is om de gemeente vanuit de positie van de ombudsman observaties en aanbevelingen te doen, zodat de gemeente zelf aan de slag gaat met verbeteringen, ter voorkoming van zelfde klachten.

### Passagiersvaartuigen: ombudsman hanteert ook een pauzeknop

Op 21 december 2021 berichtte ik u een onderzoek uit eigen beweging te doen naar de wijze waarop de gemeente de overlast van vaartuigen bestrijdt naar aanleiding van klachten van de familie/rederij Kooij.

Op dat moment kon ik niet voorzien dat er begin 2022 ook vier kort gedingprocedures bij de voorzieningenrechter zouden gaan lopen. De bestendige gedragslijn is dat daar waar juridische procedures lopen over dezelfde kwestie de ombudsman zich bescheiden opstelt om waar nodig voorrang te geven aan beoordeling door de rechter. In dit kader heb ik dan ook een pas op de plaats gemaakt en de uitspraak van de rechter afgewacht.

De rechter heeft op 17 maart 2023 uitspraak gedaan. De inhoud van deze uitspraak is voor de wethouder Programma Varen aanleiding geweest op 9 mei 2023 de gemeenteraad mee te delen wat betreft dit programma een “pauze van het beleid” in te lassen (en hoger beroep in te stellen). Deze stand van zaken maakt dat – na overleg met de vertegenwoordiger van verzoeker familie/rederij Kooij - het voorgenomen onderzoek heb opgeschort.

#### Europese Dienstenrichtlijn

Dinsdag 28 maart jl. is er een ‘rondetafelgesprek’ geweest tussen raadsleden en marktondernemers. Eén van de eerste vragen die toen gesteld werd vanuit de ondernemers was of de anciënniteit in de toekomst gaat verdwijnen als gevolg van de Europese Dienstenrichtlijn. De opstelling en de reactie van de gemeente/Economische Zaken en Cultuur (EZC) naar aanleiding van deze vraag heeft tot veel zorgen en onrust bij de daar aanwezige marktondernemers geleid, zo bleek de volgende dag uit de verhalen en klachten die bij mijn organisatie binnenkwamen. En na het afluisteren van de geluidsopname van het rondetafelgesprek is dat navolgbaar.

Uit oogpunt van ‘wat klein is proberen klein te houden’ zijn daarom de m.i.v. 28 maart ontvangen klachten van de ondernemers gebundeld en door mij getypeerd als een onderzoek uit eigen beweging. Vervolgens heeft mijn organisatie aan EZC informatievragen gesteld. De beantwoording vanuit EZC eind maart was dermate abstract, onvolledig en op onderdelen niet relevant dat ik me formeel in een brief d.d. 5 april jl. tot de directeur EZC heb gewend.

Vrijdag 23 juni heb ik van de directeur EZC via een email reactie gekregen. Ook deze beantwoording komt me als onvoldoende over. De beantwoording doet me denken aan de Marktvisie 2018-2026: naar enkele rapporten/documenten verwijzen zonder de concrete vindplaats te vermelden, veel eigen redeneringen, gemis aan een open en professionele blik en helaas weinig diepgang. Ik heb zorgen over de ambtelijke informatievoorziening op dit dossier en zal om die reden een aanvullend informatieverzoek doen.

#### *Amsterdamse marktenstelsel in relatie tot Europese Dienstenrichtlijn*

Mijn recente rapport Marktwaarde heeft inzichten opgeleverd hoe de gemeente omgaat met (het beleid en beheer van) haar Amsterdamse markten. Ik heb hier ook na verschijning van het rapport nog steeds zorgen over; gedragsverandering vraagt meer dan het lezen van een rapport en de recente reacties vanuit EZC bevestigen dat mijn zorg terecht is.

Recent heb ik daarom o.a. contact opgenomen met de Universiteit Leiden en me door een materiedeskundige laten informeren over o.a. hoe het Amsterdamse marktenstelsel zich verhoudt tot de Europese Dienstenrichtlijn, welke beleidskeuzes er zijn en wat dit vraagstuk vraagt van de gemeentelijke organisatie (o.a. informatievoorziening).

Op basis van deze informatieronde en naar aanleiding van de beantwoording door EZC van mijn vragen geef ik hierbij het signaal dat de ambtelijke reacties/redeneringen bij mij vragen oproepen over de voorgestelde onmogelijkheden binnen de Europese Dienstenrichtlijn.

Ik geef de wethouder Economische Zaken in overweging om zich nog eens nader te verdiepen in dit vraagstuk. Mocht na het reces een gedachtewisseling met mij hierbij behulpzaam zijn dan ben ik hier zeker toe bereid. Een dergelijke gedachtewisseling lijkt zinvol, vooruitlopend op een bestuurlijke opdracht die door uw college wordt verstrekt in het kader van de Europese Dienstenrichtlijn. Als de richtlijn meer ruimte biedt dan wellicht gedacht wordt, dan kunnen mogelijk onnodige klachten achteraf voorkomen worden. Het is om deze reden dat ik via deze weg dit onderwerp benoem.

### Minder klachten over parkeren

Eigen aan mijn rol als ombudsman is stil te staan bij zaken die niet goed gaan naar aanleiding van klachten van bewoners en ondernemers. Dat neemt niet weg dat er door de gemeente veel goed werk wordt verricht en lof verdient. Ook van een ombudsman.

De afgelopen jaren scoorde het aantal klachten over parkeren zeer hoog. Rond het jaar 2022 is deze lijn opvallend neerwaarts omgebogen: een daling van het aantal klachten met 38%.

Ik ben dan ook voornemens dit najaar te starten met een onderzoek naar de succesfactoren en ontwikkelingen die ertoe geleid hebben dat deze daling is ontstaan. Het zal hierbij gaan om een kwalitatief onderzoek met nadrukkelijk aandacht voor enerzijds wat medewerkers in de uitvoering ervaren en anderzijds wat andere organisatieonderdelen binnen de gemeente van de Dienst Parkeren kunnen leren.

Dit onderzoek zal leiden tot een bestuurlijke rapportage.

### **Bestuurlijke reacties n.a.v. rapporten / bevindingen ombudsman**

#### Beantwoording vragen raadsleden inzake melding: Gemeente Amsterdam overtreedt privacywet

Op 3 mei 2023 hebben de raadsleden Garmy en IJmker schriftelijke vragen gesteld naar aanleiding van mijn bevinding dat de gemeente op dat moment artikel 38 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) schendt.

Deze schending wordt veroorzaakt doordat de functie van 'functionaris gegevensbescherming' (FG) en die van 'privacy officer' (PO) bij de gemeente door dezelfde persoon worden vervuld.

Anders gezegd: deze persoon controleert het beleid van de gemeente waar hij/zij zelf mede vorm en uitvoering aan geeft. Gelet op de vele persoonsgegevens en de gevoeligheid ervan acht ik het geen verantwoordelijke keuze om de FG tevens PO-taken uit te laten voeren.

Een gemeente die zo voorop wil lopen met digitalisering, moet geen halve keuzes maken met betrekking tot het interne toezicht. Dat is spelen met data.

Ik lees in de beantwoording d.d 5 juni 2023 van het college op deze schriftelijke vragen (bij antwoord 3) dat de gemeente "direct na het vertrek van de voormalige FG maatregelen heeft getroffen om belangenverstremgeling te voorkomen en de FG de ruimte te geven om onafhankelijk zijn werk te doen" en "om elke schijn van belangenverstremgeling te voorkomen heeft de tijdelijk FG per 4 mei 2023 zijn PO-taken overgedragen aan de andere privacy officers."

Ik beoordeel het als zeer positief dat de gemeente meteen de nodige maatregelen heeft getroffen en bedank het College voor het snelle handelen. Als de interne controlemechaniek objectief kwalitatief hoogwaardig is te noemen, dan is het voor de gemeente ook mogelijk om meer met data te doen.

Vaak zie ik bij uw gemeente dat de AVG genoemd wordt als belemmering, terwijl de AVG zelf nauwelijks werkelijk belemmert. Sterker nog, wat in dergelijke gevallen juist als eerste belemmerd geraakt, is goede dienstverlening richting bewoners.

Daarom organiseer ik graag een Ombudsacademie nog dit jaar over dit onderwerp.

### **Overige, bestuurlijk relevante ontwikkelingen**

#### Brede ondersteuning aan gedupeerden Toeslagenschandaal

Amsterdam kent een grote groep gedupeerde ouders en kinderen. De Buurteams begeleiden hen bij het herstel op verschillende leefdomeinen, zoals schulden, gezondheid, opleiding en huisvesting. Ik ontvang regelmatig signalen van ouders, kinderen en professionals over problemen rond deze brede ondersteuning. Professionals klagen over de tijd die ze bezig zijn met het invullen van formulieren en die ze dus niet kunnen besteden aan het voeren van het goede gesprek met de bewoner. Ook delen zij met mij hoe ontzettend moeilijk het vaak is om de afweging te maken om een aanvraag goed te

keuren of niet. Ze ervaren grote morele dilemma's hierbij. De gedupeerden komen met soortgelijke klachten, over de lijstjes, de formulieren en de discussies over geld. Maar vooral vertellen zij mij hoe pijnlijk zij de procedure soms ervaren, hoe zij zich opnieuw tot slachtoffer gemaakt voelen, over het wantrouwen en over de onmacht die zij voelen als een professional bepaalt hoe breed je bed of hoe duur je nieuwe vloer mag zijn. Zorgwekkend vind ik ook dat de ondersteuning en hulpverlening aan de gedupeerde kinderen maar moeizaam op gang komt. Blijkbaar weet de gemeente de kinderen nog onvoldoende te bereiken. Daarnaast ontvouwt het beeld zich van een hele generatie kinderen met een enorm wantrouwen richting de overheid; dit lijkt soms nog sterker dan bij hun ouders.

Ook ik als ombudsman weet niet hoe we als maatschappij en overheid recht (kunnen) doen aan de effecten van dit schandaal. Wel benadruk ik dat we mensen vanuit vertrouwen moeten blijven benaderen en dat we ons bewust moeten zijn van de moraliteit die in de primaire processen (en in de uitvoering) bestaat. Ik juich het besluit toe dat er ook in Amsterdam een aparte plek komt waar gedupeerden elkaar kunnen treffen en daar elkaar kunnen ondersteunen.

De brede ondersteuning aan gedupeerde Amsterdammers blijft voor mijn bureau de komende tijd onderwerp van gesprek en onderzoek. Ik ben voornemens een bijeenkomst te organiseren voor de vele betrokkenen, om zo bij te dragen aan verbetering.

#### Signaal in kader van collegevorming: functioneren en positionering Bureau Integriteit

Tijdens de laatste collegeonderhandelingen ben ik uitgenodigd om vanuit mijn rol en positie inzichten te delen. Deze adviezen zijn in een brief verwoord d.d. 24 mei 2022; daarin meld ik o.a. het volgende:

“In het kader van onderzoeken - en dan vooral tijdens gesprekken met medewerkers in het kader van hoor en wederhoor – heb ik de afgelopen maanden meerdere meldingen gekregen dat zij de huidige positionering en werkwijze van het Bureau Integriteit als niet correct ervaren.

Bondig geformuleerd: het bureau zelf valt onder de gemeentesecretaris die ook – in samenspraak met de desbetreffende directeur - bepaalt of en hoe onderzoek plaatsvindt. Medewerkers en inhuurkrachten geven bij de ombudsman aan geen transparantie te ervaren waarom door het bureau sommige meldingen niet en andere wel worden onderzocht. Bureau Integriteit heeft in de huidige organisatorische opzet volgens medewerkers die wij hierover spraken onvoldoende overtuigend een onafhankelijke positie: niet inhoudelijk en niet hiërarchisch. Medewerkers ervaren hierdoor schroom zaken te melden.”

Bovenstaand inzicht is nu ruim een jaar later nog steeds zeer actueel. Naar aanleiding van mijn Jaarbeschouwing 2022 waarin ik op pagina 24 aangeef dat in 2022 mijn organisatie vier keer – soms groepsgewijs – door (ex)medewerkers is benaderd (die zich onheus bejegend voelden tijdens onderzoeken door Bureau Integriteit) heeft de gemeentesecretaris me gevraagd naar de onderliggende casuïstiek van deze bevindingen.

Mijn streven is erop gericht vóór het einde van deze maand een geanonimiseerd overzicht (kwantitatief en kwalitatief) over de afgelopen twee jaar te geven en na het reces het gesprek hierover met de gemeentesecretaris aan te gaan.

Ik sluit niet uit dat bij continuering van het beroep dat in dit kader op mijn organisatie wordt gedaan en gezien de inhoud van de meldingen, dit signaal leidt tot een onderzoek uit eigen beweging.

#### Ten slotte

Ik verkeer in de verwachting met deze brief aan uw wensen, zoals verwoord tijdens onze gedachtewisseling op 20 juni jl., te hebben voldaan.

Rest mij uw college op deze plaats nog op een andere wijze tegemoet te komen.

In mijn gesprek met de onderhandelaars mei 2022 heb ik het belang benadrukt dat u, leden van het college, maar ook ambtenaren 'het stadhuis uitkomen'; meer in contact treden met bewoners om te luisteren. Het doet me deugd om te zien dat de gemeente daarin stappen zet.

Hierbij bied ik u de Ombulance met mij als chauffeur aan, om naar een locatie naar uw keuze met burgers en ondernemers te rijden en naar hen gezamenlijk te luisteren. U mag me bellen voor een afspraak om samen een ritje te maken naar waardevolle ontmoetingen.

Met een hartelijke groet,



Munish Ramlal  
Ombudsman Metropool Amsterdam